克拉玛依市出租汽车服务质量信誉考核办法

第一章 总 则

第一条 为加强我市出租汽车行业管理，规范出租汽车经营行为，建立完善出租汽车行业信用体系，提升出租汽车服务水平，促进出租汽车行业健康发展，根据交通运输部《出租汽车服务质量信誉考核办法》（交运规〔2022〕2号）、《巡游出租汽车经营服务管理规定》(交通运输部令2021年第16号）、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》(交通运输部令2022年第42号)等有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 我市范围内出租汽车服务质量信誉考核适用于本办法。

出租汽车服务质量信誉考核对象包括出租汽车经营者和出租汽车驾驶员。

第三条 出租汽车服务质量信誉考核工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

第四条 市交通运输局负责组织领导我市出租汽车服务质量信誉考核工作。

各区交通运输主管部门会同辖区公安交警部门、综合执法机构具体实施本辖区内的出租汽车服务质量信誉考核工作。

第二章 出租汽车经营者服务质量信誉考核

第五条 出租汽车经营者包括出租汽车企业和个体巡游出租汽车经营者，出租汽车企业主要指巡游出租汽车企业（以下称巡游车企业）和网络预约出租汽车经营者（以下称网约车平台公司）。

第六条 出租汽车经营者服务质量信誉考核工作每年进行一次。网约车平台公司已取得《网络预约出租汽车经营许可证》，但未开展网约车经营业务的，不参加服务质量信誉考核。

第七条 出租汽车经营者应于每年《道路运输证》审验时同步向属地交通运输主管部门申请上一年度服务质量信誉考核，并如实报送出租汽车经营者服务质量信誉档案等材料。各区交通运输主管部门根据考核结果开展审验工作。

第八条 出租汽车企业服务质量信誉考核等级分为六个等级，即AAAAA级、AAAA级、AAA级、AA级、A级和B级。

第九条 巡游车企业服务质量信誉考核指标包括：

（一）企业管理指标：组织机构及管理人员、管理制度、合同管理、驾驶员权益保障、信息化建设、服务质量信誉档案、车辆保险、组织协调、培训教育等情况；

（二）安全运营指标：安全责任落实、交通责任事故率、交通责任事故伤人率、交通责任事故死亡率、交通违法行为等情况；

（三）运营服务指标：运营违规行为、车容车貌、驾驶员仪容和行为举止、服务评价、投诉处理、媒体曝光等情况；

（四）社会责任指标：维护行业稳定情况、遵守行业公约、政府及部门负面通报等情况；

（五）加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆应用等情况。

第十条 网约车平台公司服务质量信誉考核指标包括：

（一）企业管理指标：企业经营许可、管理制度、劳动合同或协议、线下服务能力、驾驶员权益保障、车辆安装卫星定位装置、信息报备、派单机制、培训教育等情况；

（二）信息数据指标：数据接入、数据查阅等情况；

（三）安全运营指标：安全责任落实、交通责任事故率、交通责任事故伤人率、交通责任事故死亡率、交通违法行为等情况；

（四）运营服务指标：运营违规行为、车容车貌、驾驶员仪容和行为举止、车辆及驾驶员资质、信息公开、服务评价、投诉处理、媒体曝光等情况；

（五）社会责任指标：维护行业稳定情况、遵守行业公约、政府及部门负面通报等情况；

（六）加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆应用等情况。

第十一条 出租汽车企业服务质量信誉考核实行基准分值为1000分的计分制，另外加分分值为100分。具体考核评分标准见附件1、附件2。

第十二条 出租汽车企业服务质量信誉等级按照下列标准进行评定：

（一）考核周期内综合得分在850分及以上（其中加分项目得分为100分），且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为AA级及以上的比例不少于85%的，为AAAAA级；

（二）考核周期内综合得分在850分及以上（其中加分项目得分80～99分），且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为AA级及以上的比例不少于85%的，为AAAA级；

（三）考核周期内综合得分在850分及以上（其中加分项目得分在79分及以下），且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为AA级及以上的比例不少于85%的，为AAA级；

（四）考核周期内综合得分在700～849分的，或者综合得分在850分以上，但其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为AA级及以上的比例低于85%的，为AA级；

（五）考核周期内综合得分在600～699分的，为A级；

（六）考核周期内有下列情形之一的，考核等级为B级：

1.综合得分在600分以下的；

2.出租汽车驾驶员有10％以上服务质量信誉考核等级为Ｂ级的；

3.发生一次死亡3人以上交通事故且负同等、主要或全部责任的；

4.发生一次重特大恶性服务质量事件的；

5.违反法律法规，组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益等群体性事件的；

6.严重损害出租汽车驾驶员合法权益，造成严重后果或引起重大信访事件发生的；

7.不按要求参加服务质量信誉考核的；考核过程中弄虚作假、隐瞒情况，且情节严重的或报送的服务质量信誉考核材料不符合要求，且拒不改正的。

第十三条 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核等级分为五个等级，即AAAA级、AAA级、AA级、A级和B级。

第十四条 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核指标包括：

（一）经营管理指标：服务质量信誉档案、合同管理、驾驶员权益保障、信息化管理、车辆日常维护、车辆保险等情况；

（二）安全运营指标：交通责任事故、交通责任事故伤人、交通责任事故死亡、交通违法行为等情况；

（三）运营服务指标：运营违规行为、车容车貌、驾驶员仪容和行为举止、媒体曝光、投诉及处理、服务评价等情况；

（四）社会责任指标：维护行业稳定情况、遵守行业公约、政府及部门负面通报等情况；

（五）加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆应用等情况。

第十五条 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核实行基准分值为100分的计分制，另外加分分值为10分。具体考核评分标准见附件3。

第十六条 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉等级按照下列标准进行评定：

（一）考核周期内综合得分在85分及以上（其中加分项目得分为10分），且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级全部为AA级及以上的，为AAAA级；

（二）考核周期内综合得分在85分及以上，且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级全部为AA级及以上的，为AAA级；

（三）考核周期内综合得分在70分至84分之间的，或者综合得分在85分以上，但其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级有低于AA级的，为AA级；

（四）考核周期内综合得分在60分至69分之间的，为A级；

（五）考核周期内有下列情形之一的，等级为B级：

1.综合得分在60分以下的；

2.聘用的出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级有B级的；

3.发生亡人交通事故且负同等、主要或全部责任的；

4.发生一次重特大恶性服务质量事件的；

5.违反法律法规，组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益等群体性事件的；

6.被新闻媒体曝光，经查实，造成较坏社会影响的；

7.不按要求参加服务质量信誉考核的；考核过程中弄虚作假、隐瞒情况，且情节严重的或报送的服务质量信誉考核材料不符合要求，且拒不改正的。

第十七条 各区交通运输主管部门、出租汽车企业应当分别建立出租汽车企业服务质量信誉档案。个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉档案由各区交通运输主管部门建立。各区交通运输主管部门要加强对服务质量信誉档案的管理，各综合执法机构要与辖各区交通运输主管部门建立联络机制，及时将相关处罚情况报送各区交通运输主管部门。

第十八条 巡游车企业服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）企业基本情况，包括出租汽车经营许可证、营业执照以及从业人员、车辆台账等情况；

（二）企业管理情况，包括管理制度、劳动合同或经营合同、安装卫星定位系统、培训教育等情况；

（三）安全运营情况，包括安全责任制度、交通事故责任认定书、交通事故处理、对驾驶员交通违法行为的行政处罚等情况；

（四）运营服务情况，包括企业和驾驶员经营违规行为被行政处罚的情况、服务投诉、媒体曝光、核查处理和整改等情况；

（五）社会责任情况，包括影响社会稳定事件的时间、主要原因、事件经过、参加人数、社会影响和处理等情况；

（六）加分项目情况，包括获得政府及部门表彰、社会公益、新能源车辆应用等情况。

第十九条 网约车平台公司服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）企业基本情况，包括企业经营许可证、营业执照以及从业人员、车辆台账等情况；

（二）企业管理情况，包括管理制度、劳动合同或协议、安装车辆卫星定位装置、培训教育等情况；

（三）信息管理情况，包括数据接入、数据查询等情况；

（四）安全运营情况，包括安全责任落实情况、交通责任事故死亡率等情况；

（五）运营服务情况，包括运营违规行为、信息公开、服务评价、投诉处理、媒体曝光等情况；

（六）社会责任情况，包括影响社会稳定事件的时间、主要原因、事件经过、社会影响和处理等情况；

（七）加分项目情况，包括政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆应用等情况。

第二十条 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）经营管理情况，包括车辆基本信息、驾驶员信息、合同管理、信息化管理、车辆日常维护、车辆保险等情况；

（二）安全运营情况，包括交通事故责任认定书、交通事故处理、对驾驶员交通违法行为的行政处罚等情况；

（三）运营服务情况，包括驾驶员经营违规行为被行政处罚的情况、媒体曝光、核查处理问题和整改等情况；

（四）社会责任情况，包括影响社会稳定事件的时间、主要原因、事件经过、社会影响和处理等情况；

（五）加分项目情况，包括获得政府及部门表彰、社会公益、新能源车辆应用等情况。

第三章 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核

第二十一条 出租汽车驾驶员包括巡游出租汽车驾驶员和网络预约出租汽车驾驶员。

第二十二条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作每年进行一次。出租汽车驾驶员取得从业资格证但在考核周期内未注册在岗的，不参加服务质量信誉考核。

第二十三条 出租汽车驾驶员应当在每年所服务单位车辆审验时持本人从业资格证、身份证和驾驶证到辖区交通运输主管部门签注服务质量信誉考核等级。各区交通运输主管部门应当将巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核结果标注在服务监督卡上，应用车载智能终端或电子服务监督卡的地区实施网上标注，网约车驾驶员服务质量信誉考核结果由网络预约出租汽车平台公司在移动互联网应用程序客户端上标注。

第二十四条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级分为五个等级，即AAAA级、AAA级、AA级、A级和B级。

第二十五条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核指标包括：（一）遵守法规：遵守相关法律、法规、规章等情况；

（二）安全生产：参加教育培训和发生交通责任事故等情况；

（三）经营行为：发生交通违法行为、经营违法行为等情况；

（四）运营服务：文明优质服务、维护乘客权益、乘客投诉等情况；

（五）社会责任:维护行业稳定等情况；

（六）加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益等情况。

第二十六条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核实行基准分值为20分的计分制，另外加分分值为10分。违反服务质量信誉考核指标的，一次扣分分值分别为：1分、3分、5分、10分、20分五种，扣至0分为止。具体考核评分标准见附件4、附件5。

第二十七条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级按照下列标准进行评定：

（一）考核周期内综合得分为20分及以上的，考核等级为AAAA级（服务星级为五星）；

（二）考核周期内综合得分为16～19分的，考核等级为AAA级（服务星级为四星）；

（三）考核周期内综合得分为11～15分的，考核等级为AA级（服务星级为三星）；

（四）考核周期内综合得分为4～10分的，考核等级为Ａ级（服务星级为二星）；

（五）考核周期内有下列情形之一的，考核等级为Ｂ级（服务星级为一星）：

1.考核周期内综合得分在3分及以下的；

2.发生致人死亡交通事故且负同等、主要或全部责任的；

3.发生一次重特大恶性服务质量事件的；

4.违反法律法规，组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益等群体性事件的；

5.被新闻媒体曝光，经查实，造成较坏社会影响的；

6.不按要求参加服务质量信誉考核的；考核过程中弄虚作假、隐瞒情况，且情节严重的或报送的服务质量信誉考核材料不符合要求，且拒不改正的。

第二十八条 各区交通运输主管部门、出租汽车企业应当按照相关规定，分别建立出租汽车驾驶员服务质量信誉档案。

出租汽车驾驶员服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）基本情况，包括出租汽车驾驶员的姓名、性别、身份证号、住址、联系电话、服务单位、初领驾驶证日期、准驾车型、从业资格证号以及从业资格证件领取、注册和变更记录、培训教育等情况；

（二）遵守法规情况，包括查处出租汽车驾驶员违法行为等情况；

（三）安全生产情况，包括交通责任事故的时间、地点、死伤人数、经济损失、交通事故责任认定和处理等情况；

（四）经营服务情况，包括乘客投诉、媒体曝光的服务质量事件等情况；

（五）加分情况，包括政府及部门表彰奖励、见义勇为、救死扶伤、拾金不昧、参加社会公益活动等情况。

1. 考核管理

第二十九条 出租汽车服务质量信誉考核周期为签注有效期，考核工作应在考核周期结束后1个月内完成。出租汽车经营者在考核周期内经营时间少于6个月的，其服务质量信誉考核等级最高为AA级。出租汽车驾驶员在考核周期内注册在岗时间少于6个月的，其服务质量信誉考核等级最高为AA级。

第三十条 各区交通运输主管部门应会同辖区公安交警部门、综合执法机构加强对出租汽车行业的监督检查，采取日常与集中相结合的方式对出租汽车行业进行服务质量信誉考核。日常考核主要以投诉处理、随机抽查、问卷调查等为主；集中考核主要以实地核查、资料查阅、社会测评等为主。

第三十一条 各区交通运输主管部门应当对出租汽车经营者和出租汽车驾驶员报送的材料进行核实。发现问题的，应当及时组织核查，要求出租汽车经营者和出租汽车驾驶员进行说明。出租汽车经营者和出租汽车驾驶员应当配合各区交通运输主管部门开展服务质量信誉考核，按时提供详细、真实的考核资料，报送虚假材料的，一经查实，该周期其服务质量信誉考核等级最高评定为A级，情节严重的，可直接评定为B级。

第三十二条 各区交通运输主管部门应当根据出租汽车经营者和出租汽车驾驶员在考核周期内综合评分情况，对出租汽车服务质量信誉考核等级进行初评。初评结果应当在当地主要新闻媒体或本机构网站上进行为期10日的公示。

第三十三条 对服务质量信誉考核信息有异议的，可在公示期内，向各区交通运输主管部门提出申诉或举报，并提供相关证实材料。申诉人、举报人应如实签署姓名、单位名称、联系方式等。各区交通运输主管部门对申诉和举报情况进行调查核实，情况属实的，应对服务质量信誉考核信息予以更正，并告知相关人员。

各区交通运输主管部门应为举报人保密，不得向他人泄露举报人信息。

第三十四条 各区交通运输主管部门应当在初评结果公示结束后10日内，对出租汽车经营者和出租汽车驾驶员的服务质量信誉考核等级进行评定并逐级上报。

第三十五条 个体巡游出租汽车经营者和出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级由各区交通运输主管部门评定。出租汽车企业服务质量信誉考核由各区交通运输主管部门初评。

出租汽车企业服务质量信誉考核等级为A级及以下的，由各区交通运输主管部门核定；出租汽车企业服务质量信誉考核等级为AA级的，由市交通运输局核定；出租汽车企业服务质量信誉考核等级为AAA级及以上的，由省级交通运输主管部门核定、公布，并将AAAA级、AAAAA级的核定结果报送交通运输部。

第三十六条 出租汽车驾驶员发生违章行为的，处罚与计分一并执行，同个运次同种违章行为只扣分一次。区交通运输会同辖区综合执法机构向出租汽车经营者、违章驾驶员下达《出租汽车驾驶员服务质量信誉考核扣分通知单》（附件6）。

第三十七条 出租汽车驾驶员在考核周期内累计综合得分计至3分及以下的，应当在计至3分及以下之日起15日内，按有关规定到各区交通运输主管部门或者从业资格培训机构接受不少于24个学时的培训并考试合格后，到各区交通运输主管部门办理清除计分手续，进入下一计分周期。在本年度服务质量信誉考核周期内，出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为Ｂ级。

第三十八条 出租汽车服务质量信誉考核一个周期届满，经签注服务质量信誉考核等级后，该考核周期内的扣分和加分予以清除，不转入下一个考核周期。

出租汽车驾驶员在考核周期内变更所属经营者的，其考核结果纳入最后经营者。

出租汽车驾驶员在考核周期内在巡游车和网约车之间身份转换的，现有计分同步转换。巡游车驾驶员在从事网约车经营服务时扣分的，扣分计入现有巡游车驾驶员服务质量信誉考核周期内。

第三十九条 各区交通运输主管部门应加强出租汽车服务质量信誉考核信息化建设，逐步建立信用公共信息平台，并在当地主要新闻媒体或本机构网站上及时公布出租汽车经营者和出租汽车驾驶员的服务质量信誉考核结果，方便社会各界查询。

第四十条 各区交通运输主管部门要充分利用12328、12345等热线电话等多种途径，建立出租汽车经营者和出租汽车驾驶员服务质量信誉信息收集制度，及时记录和更新相关信息，建立与其他部门的信息共享机制。

第四十一条 支持各区交通运输主管部门建立出租汽车经营者和出租汽车驾驶员服务质量信誉电子档案。鼓励行业协会、网络平台等第三方机构参与出租汽车服务质量信誉考核工作。服务质量信誉考核纸质档案保存时间不得低于3年，电子档案保存时间不得低于10年。

第四十二条 市交通运输局应当不定期对各区交通运输主管部门开展的出租汽车服务质量信誉考核工作进行指导、监督和检查。各区交通运输主管部门、综合执法机构应认真实施、严格遵守本办法。对违反本办法滥用职权、以权谋私的，依法依规追究相关责任。

第五章 奖惩措施

第四十三条 各区交通运输主管部门应当将出租汽车经营者服务质量信誉考核结果作为配置巡游车经营权指标或延续出租汽车经营许可的重要依据，并按以下规定执行：

（一）对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为AAA级及以上的巡游车企业，在申请新增巡游车经营权指标时，可优先考虑，或在巡游车经营权服务质量招投标时予以加分；

（二）对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为AA级及以上的出租汽车经营者，在申请巡游车经营权延续经营，或申请延续网约车经营许可时，在符合法定条件下，可优先予以批准；

（三）对服务质量信誉考核等级连续两年被评为A级的出租汽车经营者，应当督促其加强内部管理，加大监督检查频次和力度；

（四）在经营期限内，巡游出租汽车经营者考核等级评有B级或者一半以上评为A级的，可视情适当核减车辆经营期限；

（五）在经营期限内，巡游出租汽车经营者考核等级有一半以上评为B级的，应当收回车辆经营权。

第四十四条 出租汽车经营者有下列情形之一的，各区交通运输主管部门应当视不同情形，将其已评定考核等级降级，并报市交通运输局备案：

（一）发生一次亡人交通事故且负同等、主要或全部责任的；

（二）发生一次重特大恶性服务质量事件的；

（三）组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益等群体性事件的。

第四十五条 出租汽车经营者应当加强对服务质量信誉考核等级为Ｂ级的出租汽车驾驶员的教育和管理。

第四十六条 出租汽车驾驶员有下列情形之一的，各区交通运输主管部门应当将其列入不良记录驾驶员名单：

（一）在考核周期内服务质量信誉考核综合得分为0分，且未按照规定参加培训的或者考试不合格的；

（二）连续两个考核周期服务质量信誉考核等级均为Ｂ级的；

（三）在一个考核周期内累计综合得分有两次被计至3分及以下的；

（四）不参加考核或无正当理由超过规定时间，未签注服务质量信誉考核等级的；

（五）组织或积极参与影响行业稳定，造成重大社会影响事件的；

（六）被依法吊销从业资格证的；

（七）被公安机关实施行政拘留的；

（八）发生其他严重违法行为或服务质量事故的。

第六章 附 则

第四十七条 本办法中下列用语的含义是指：

（一）本办法涉及的“以上、以下、以内”等用语均包含本数。

（二）出租汽车驾驶员，是指取得出租汽车从业资格并在考核周期内从事出租汽车服务的驾驶人员。

（三）出租汽车经营者服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对出租汽车经营者的管理制度、安全运营、运营服务和社会责任等方面的综合评价。

（四）出租汽车驾驶员服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对驾驶员在出租汽车服务中遵纪守法、安全生产、经营行为和运营服务等方面的综合评价。

（五）重特大恶性服务质量事件，是指由于出租汽车经营者或出租汽车驾驶员的原因，造成严重人身伤害或重大财产损失，或造成恶劣社会影响的服务质量事件。

（六）新闻媒体，指的是在中国境内进行信息传播的相关平台，具体范围涵盖传统的纸质媒体、电子媒体、自媒体平台等。

第四十八条 本办法由克拉玛依市交通运输局负责解释。

第五十一条 本办法自2025年xx月xx日起施行。

附件：1.巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分表

2.网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分表

3.个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核评分表

4.巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分表

5.网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分表

6.出租汽车驾驶员服务质量信誉考核扣分通知单